

ປັດໄຈສິ່ງຜິດພາດການຕັດສິນໃຈໃຊ້ການບໍລິການໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື

ສຸມນທາ ໂຮມອິນຕາ¹, ບຸນຖົມ ສີສຸມັງ², ອະທິກອນ ບຸຜານຸວົງ³, ແສງຈັນ ຂຸນອາໄພ⁴

ພາກວິຊາ ເສດຖະສາດ, ຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ການຄຸ້ມຄອງ

ບົດຄັດຫຍໍ້

ການສຶກສາປັດໄຈທີ່ສິ່ງຜິດພາດການຕັດສິນໃຈໃຊ້ບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ໂດຍມີການກຳນົດ ກຸ່ມຕົວຢ່າງແບບບໍ່ຮູ້ປະຊາກອນທີ່ແນ່ນອນ ກຳນົດເອົາ 10 ເປີເຊັນໄດ້ກຸ່ມຕົວຢ່າງ 139 ຄົນ, ໃຊ້ແບບສອບຖາມ ເພື່ອສຳພາດຄືນເຈັບແບບເຊິ່ງໜ້າ, ວິເຄາະໂດຍ ສະຖິຕິພັນລະນາໂດຍການຊອກຫາ ອັດຕາສ່ວນ, ຄະແນນ ສະເລ່ຍ ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຕະຖານ ໃຊ້ເພື່ອວິເຄາະປັດໄຈສ່ວນບຸກຄົນ ແລະ ປັດໄຈທີ່ຕັດສິນໃຈໃຊ້ ບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື. ປັດໄຈທີ່ແຕກຕ່າງກັນຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ສິ່ງຜິດພາດທີ່ບໍ່ຄຸນນະພາບການ ບໍລິການທີ່ແຕກຕ່າງກັນ, ທົດສອບໂດຍການນຳໃຊ້ສະຖິຕິ One-Way ANOVA

ຜົນການສຶກສາພົບວ່າ: ປັດໄຈທີ່ສິ່ງຜິດພາດການຕັດສິນໃຈໃຊ້ບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງ ອັດຕະປື ມີ ລະດັບປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.30 ແລະ ມີຄ່າ SD=0.81, ຖ້າພິຈາລະນາໃນແຕ່ລະດ້ານເຫັນວ່າ ປັດ ໄຈດ້ານຄຸນຄ່າຂອງການບໍລິການມີຄ່າສະເລ່ຍຫຼາຍກວ່າໝູ່ ເທົ່າກັບ 3.74 ແລະ ຄ່າ SD=0.78, ຮອງລົງມາແມ່ນ ປັດໄຈດ້ານຄວາມຄາດຫວັງຂອງຄົນເຈັບມີລະດັບປັດໄຈຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍ ເທົ່າກັບ 3.43 ແລະ ຄ່າ SD=0.79, ປັດໄຈດ້ານຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງຄົນເຈັບ ທີ່ໄດ້ຮັບມີລະດັບ ປັດໄຈປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍ ເທົ່າກັບ 3.30 ແລະ ຄ່າ SD=0.82, ປັດໄຈດ້ານຄວາມຈິງຮັກພັກດີຕໍ່ການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ມີລະດັບ ປັດໄຈປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.18 ແລະ ຄ່າ SD=0.83, ປັດໄຈດ້ານຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຄົນເຈັບ ມີ ລະດັບປັດໄຈປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.09 ແລະ ຄ່າ SD=0.80, ປັດໄຈດ້ານການຮຽກຮ້ອງຂອງຄົນ ເຈັບ ລະດັບປັດໄຈປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.08 ແລະ SD=0.86.

ຜົນການທົດສອບເຫັນວ່າມີແຕ່ຄວາມແຕກຕ່າງ ລະຫວ່າງ ອາຊີບ ມີຜົນຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການ ຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປືຄື: ພະນັກງານລັດກັບຜູ້ທີ່ຄ້າຂາຍມີຜົນກະທົບຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງ ໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ແຕກຕ່າງກັນທີ່ລະດັບຄວາມສຳຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ Sig=0.010 ແລະ ພະນັກງານລັດກັບຜູ້ທີ່ເປັນພະນັກງານເອກະຊົນມີຜົນກະທົບຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງ ອັດຕະປື ແຕກຕ່າງກັນທີ່ລະດັບຄວາມສຳຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ Sig=0.001, ພະນັກງານລັດກັບຜູ້ທີ່ ເປັນແມ່ບ້ານມີຜົນກະທົບຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ແຕກຕ່າງກັນທີ່ລະດັບ ຄວາມສຳຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ Sig=0.020.

ຄໍາສັບສຳຄັນ: ການບໍລິການ , One-Way ANOVA

¹ ສຸມນທາ ໂຮມອິນຕາ, ພາກວິຊາ ເສດຖະສາດ , HomeIntar@gmail.com

² ບຸນຖົມ ສີສຸມັງ, ພາກວິຊາ (ຊື່ການຈັດຕັ້ງຂອງຜູ້ກ່ຽວ), Boumthome@gmail.com

³ ອະທິກອນ ບຸຜານຸວົງ, ພາກວິຊາ (ຊື່ການຈັດຕັ້ງຂອງຜູ້ກ່ຽວ), Athi.bpv2018@gmail.com

⁴ ແສງຈັນ ຂຸນອາໄພ, ພາກວິຊາທ່ອງທ່ຽວ ແລະ ບໍລິການ, ອີເມວ: Saengchanhkhoun@gmail.com

FACTORS AFFECTING DECISION TO USE SERVICE OF ATTAPEU PROVINCE HOSPITAL

Soumontha HOMINTA¹, Bounthome SISOUMANG², Athikone BOUPHANOUVONG³,
Saengchanh KHOUN-APHAY⁴

Department of Economic, Faculty of Economics and Management

ABSTRACT

The study of the factors affecting the decision to use the services of the Attapeu province Hospital was done by determining the sample group without knowing the exact population, determining 10 percent of the sample of 139 people, using questionnaires to interview patients face-to-face, and analyzing descriptive statistics by finding the percentage, average score, and standard deviation used to analyze personal factors and factors that decide to use the services of the Attapeu province Hospital. Different factors of service users affect different service quality, tested by using one-way ANOVA statistics.

The results of the study found that the factors affecting the decision to use the services of Attapeu province Hospital have a moderate level, with a mean value equal to 3.30 and an SD=0.81. If we consider each aspect, it is seen that the service value factor has the highest average value equal to 3.74 and SD= 0.78, followed by the patient expectation factor with many factors with a mean value equal to 3.43 and SD= 0.79. Equal to 3.30 and SD= 0.82, the loyalty factor to the service of Attapeu province Hospital has a moderate factor level with an average value equal to 3.18 and SD= 0.83; the patient satisfaction factor has a mean value of 3.09 and SD= 0.80; and the patient demand factor has a mean value of 3.08 and SD= 0.86.

The results of the test show that there are differences between occupations that have an effect on the service quality of the Attaphu Province Hospital: government employees and those who trade have an impact on the service quality of the Attaphu Province Hospital. There is a difference at the statistical significance level of 0.05 with a value of Sig = 0.010. The rate of difference is statistically significant at 0.05 with a value of Sig = 0.020.

Keywords; Service, one-way ANOVA statistics.

¹ **Corresponding Author:** Soumontha HOMINTA , Department of Economics, Email: HomeIntar@gmail.com

² Bounthome SISOUMANG, Department of Economics ,Email: Bounthome@gmail.com

³ Athikone Bouphanouvong, Department of Economics , Email: Athi.bpv2018@gmail.com

⁴ Saengchanh KHOUN-APHAY, Department of Tourism and Hospitality, Email: Saengchanhkhoun@gmail.com

1. ພາກສະເໜີ

ໃນປະຈຸບັນສະຖານະການຂອງໂລກມີການປ່ຽນແປງໄປຢ່າງໄວວາລວມເຖິງດ້ານການຮັກສາສຸຂະພາບ, ຜູ້ຮັບບໍລິການທາງການແພດມີແນວໂນ້ມໃນການເບິ່ງແຍງ ແລະ ໃຫ້ຄວາມສໍາຄັນກັບສຸຂະພາບຮ່າງກາຍຫຼາຍຂຶ້ນ ພ້ອມກັນນັ້ນ ມີການຕົກຕອງວິທີການຮັກສາໂລກໄພໄຂ້ເຈັບຕ່າງໆ ຫຼື ໄປປິ່ນປົວຮັກສາສຸຂະພາບແຕ່ຫົວທີ ເຊິ່ງຕ່າງຈາກເມື່ອກ່ອນ ຫຼື ສະໄໝກ່ອນ ແມ່ນເກີດມີອາການສະແດງອອກຂອງພະຍາດເກີດຂຶ້ນ ຈົນເຖິງຂັ້ນຮ້າຍແຮງ ຈຶ່ງຈະໄປໂຮງໝໍ ເພື່ອໃຫ້ທ່ານໝໍປິ່ນປົວ, ນອກຈາກນີ້ ຜູ້ຮັບບໍລິການຍັງມີພຶດຕິກຳໃນການໃຊ້ບໍລິການທາງການແພດໃນດ້ານອື່ນໆທີ່ບໍ່ແມ່ນການຮັກສາພະຍາດ ໂດຍກົງເຊັ່ນ: ການເສີມຄວາມງາມຕ່າງໆ, ເນື່ອງຈາກວ່າໃນຊີວິດປະຈຳວັນຂອງທຸກຄົນລ້ວນແຕ່ຟ້າວຟັງ ແລະ ບໍ່ມີເວລາທີ່ຈະເບິ່ງແຍງຮ່າງກາຍຂອງຕົນເອງ ແລະ ຄອບຄົວໃຫ້ແຂງແຮງ, ການເຈັບເປັນເກີດຂຶ້ນໄດ້ຕະຫຼອດເວລາ ເມື່ອເຈັບເປັນກໍຕ້ອງການຮັກສາສຸຂະພາບເພື່ອໃຫ້ຫາຍດີ ແລະ ຕ້ອງຄໍານຶງເຖິງຄຸນນະພາບຂອງໂຮງໝໍວ່າສາມາດໃຫ້ການບໍລິການໄດ້ຊໍ້າໃດ, ເຊື່ອໃຈໄດ້ຊໍ້າໃດ, ເພາະວ່າສະຖານທີ່ໂຮງໝໍນັ້ນບໍ່ສາມາດທີ່ຈະປະກາດໄດ້ວ່າໂຮງໝໍນັ້ນດີ, ໂຮງໝໍນີ້ດີ ເພາະວ່າຈະຜິດກັບຈັນຍາບັນ, ຈັນຍາທໍາ ແລະ ກົດລະບຽບຂອງໂຮງໝໍ ດ້ວຍເຫດນີ້ຈຶ່ງເກີດມີຄວາມນິຍົມຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ທີ່ຕ້ອງການໄປປິ່ນປົວຢູ່ຫ້ອງກວດພະຍາດເອກະຊົນ ເຖິງວ່າລາຄາສູງແຕ່ເຮັດໃຫ້ຫຼາຍຄົນໄວ້ວ່າງໃຈ ແລະ ບໍ່ເສຍເວລາໃນການລໍຖ້າ ຫຼື ບໍ່ໝັ້ນໃຈໃນການບໍລິການຂອງແພດ ຈຶ່ງເກີດມີການແຂ່ງຂັນກັນລະຫວ່າງ ການບໍລິການສຸຂະພາບຂອງພາກລັດ ແລະ ພາກເອກະຊົນ.

ທັງນີ້ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການມີການເລືອກໃຊ້ບໍລິການການຮັກສາສຸຂະພາບໃນໂຮງໝໍເອກະຊົນ ຫຼື ຄຣິນິກຫຼາຍຂຶ້ນ ເນື່ອງຈາກວ່າການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍລັດມີຜູ້ເຂົ້າໃຊ້ບໍລິການເປັນຈຳນວນຫຼາຍ ເມື່ອທຽບກັບກຳລັງການໃຫ້ບໍລິການຂອງບຸກຄະລາກອນທາງການແພດທີ່ຈຳກັດຂອງໂຮງໝໍລັດ ສິ່ງຜົນໃຫ້ການເຂົ້າຮັບບໍລິການໃຊ້ເວລາດົນ ແລະ ບໍ່ສາມາດໃຫ້ບໍລິການໄດ້ຢ່າງທົ່ວເຖິງ ຈຶ່ງເປັນເຫດໃຫ້ຜູ້ບໍລິໂພກທີ່ມີກຳລັງຊັບບາງສ່ວນຫັນມາເລືອກໃຊ້ບໍລິການການຮັກສາປິ່ນປົວຈາກພາກເອກະຊົນທີ່ມີການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງທົ່ວເຖິງ ແລະ ໃຊ້ເວລາໃນການບໍລິການນ້ອຍກວ່າໂຮງໝໍລັດ ເຖິງວ່າຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃນຄຣິນິກເອກະຊົນຈະແພງກວ່າເມື່ອທຽບກັບໂຮງໝໍລັດກໍຕາມ (ຜ່ອງພິມິນ ພິຈານສັນ, 2014).

ປັດຈຸບັນ ສະພາບລວມຂອງສາກົນ ແລະ ພາກພື້ນ ມີການຜັນແປໄປຢ່າງສັບສົນ, ດ້ານສາທາລະນະສຸກ ໃນໄລຍະຜ່ານມາ ກໍຄືປະຈຸບັນ ເຫັນໄດ້ຊັດເຈນວ່າ: ໄດ້ນຳໃຊ້ເຕັກນິກວິທະຍາສາດທີ່ທັນສະໄໝເຂົ້າໃນການຮັກສາ ແລະ ປິ່ນປົວພະຍາດ ໄດ້ດີຕະຫຼອດມາ, ແຕ່ຄຽງຄູ່ກັນນັ້ນ ພະຍາດກໍມີການຂະຫຍາຍຕົວຢ່າງໄວວາ ໂດຍສະເພາະແມ່ນພະຍາດ COVID-19 ເຊິ່ງມີຄົນເຈັບທີ່ຕິດເຊື້ອພະຍາດ ເປັນຈຳນວນຫຼວງຫຼາຍ ໄດ້ສົ່ງຜົນກະທົບຢ່າງໃຫຍ່ຫຼວງຕໍ່ຊີວິດ ແລະ ຊັບສິນຂອງມະນຸດ, ທົ່ວໂລກມີຄົນເຈັບຕິດເຊື້ອທັງໝົດ: 689,748,743 ຄົນ ໃນນັ້ນ ປິ່ນປົວຫາຍດີ: 662,081,371 ຄົນ, ເສຍຊີວິດ: 6,885,497 ຄົນ, ປະເທດທີ່ຕິດເຊື້ອອັນດັບໜຶ່ງຂອງໂລກ ກໍຄື ສະຫາລັດ ອາເມລິກາ ເວົ້າລວມ, ເວົ້າສະເພາະໃນກຸ່ມອາຊຽນ ສປປ ລາວ ແມ່ນຈັດຢູ່ໃນລຳດັບທີ 9, ໃນນັ້ນ ຄົນເຈັບທີ່ຕິດເຊື້ອທັງໝົດ 218,253 ຄົນ, ປິ່ນປົວ

ຫາຍດີ: 217,582 ຄົນ, ເສຍຊີວິດ 671 ຄົນ (ຂໍ້ມູນ: ສູນວິເຄາະ ແລະ ລະບາດວິທະຍາ ກະຊວງ ສາທາລະນະສຸກ ວັນທີ 02 ມິຖຸນາ 2023).

ໃນສະພາບຕົວຈິງ ການດຳລົງຊີວິດຂອງ ແຕ່ລະຄົນ ແມ່ນປ່ຽນແປງໄປຕາມສະຖານະການ ໃນແຕ່ລະວັນ ສ່ວນໃຫຍ່ແມ່ນດຳລົງຊີວິດແບບບໍ່ມີ ການວາງແຜນດ້ານສຸຂະພາບເຊັ່ນວ່າ: ການກວດ ສຸຂະພາບຄົບວົງຈອນປະຈຳປີ, ພຶດຕິກຳການກິນ- ການດື່ມ, ການອອກກຳລັງກາຍ, ການຝຶກສະມາທິ (ສຸຂະພາບຈິດ), ການຮັກສາອະນາໄມ 3 ສະອາດ ແລະ ອື່ນໆ ດ້ວຍເຫດນັ້ນ ຈຶ່ງສົ່ງຜົນກະທົບໂດຍກົງ ຕໍ່ສຸຂະພາບຂອງຕົນເອງ ແລະ ຄອບຄົວ, ເຮັດໃຫ້ ສຸຂະພາບອ່ອນແອ, ພະຍາດບຽດບຽນໄດ້ງ່າຍ ເຊິ່ງ ສະແດງໃຫ້ເຫັນວ່າ ທົ່ວປະເທດ ມີຄົນເຈັບເຂົ້າມາ ໃຊ້ບໍລິການຢູ່ໂຮງໝໍລັດ ໃນນັ້ນ ກວດເຂດນອກທັງ ໝົດ 5,378,542 ຄົນ, ນອນປີນປົວ 565,583 ຄົນ , ສະເພາະຢູ່ແຂວງອັດຕະປື ຄົນເຈັບກວດເຂດນອກ ທັງໝົດ: 148,898 ຄົນ, ນອນປີນປົວ: 18,346 ຄົນ (ປີ 2021), (ບຸນແຝງ ພູມມະໄລສິດ 2021, ບົດລາຍງານສະຖິຕິ ກົມແຜນການ ແລະ ການຮ່ວມ ມື ກະຊວງສາທາລະນະສຸກ).

ສາທາລະນະສຸກໄດ້ມີການປັບປຸງ ແລະ ເອົາໃຈໃສ່ ການປະຕິບັດຍຸດທະສາດປະຕິຮູບ ສາທາລະນະສຸກ ຮອດປີ 2030 ໂດຍເນັ້ນໃສ່ 5 ປະຕິຮູບດັ່ງນີ້: 1. ວຽກງານບໍລິການສາທາລະນະ ສຸກ, 2. ວຽກງານພັດທະນາຊັບພະຍາກອນມະນຸດ ສາທາລະນະສຸກ, 3. ວຽກງານບໍລິຫານ, ຄຸ້ມຄອງ ແລະ ປະສານງານ, 4. ວຽກງານການເງິນ ສາທາລະນະສຸກ, 5. ວຽກງານຂໍ້ມູນຂ່າວສານ, ການ ວາງແຜນ ແລະ ຕິດຕາມປະເມີນຜົນ ເຊິ່ງສະແດງ ໃຫ້ເຫັນວ່າ ວຽກງານການບໍລິການສາທາລະນະສຸກ ແມ່ນບຸລິມະສິດທີ່ໜຶ່ງ ໃນຍຸດຍຸດທະສາດ ປະຕິຮູບ

ສາທາລະນະສຸກ 2030 ນີ້, ໃນສະພາບຕົວຈິງ ຄົນ ເຈັບທີ່ມີບັນຫາສຸຂະພາບເພີ່ມຂຶ້ນໃນແຕ່ລະວັນ ສະນັ້ນ ສາທາລະນະສຸກກໍ່ໄດ້ສຸ່ມໃສ່ໃນການປັບປຸງ ແລະ ຂະຫຍາຍຕາໜ່າງພື້ນຖານໂຄງລ່າງ ສາທາລະນະສຸກ ປະຈຸບັນປະກອບມີ ໂຮງໝໍສູນ ກາງ 10 ແຫ່ງ, ໂຮງໝໍແຂວງ 17 ແຫ່ງ, ໂຮງໝໍຊຸມ ຊົນ 135 ແຫ່ງ, ໂຮງໝໍນ້ອຍ 1,075 ແຫ່ງ (ລວມ ທັງໝົດ 1,237 ແຫ່ງ), ສຳລັບຢູ່ແຂວງອັດຕະປື ໂຮງ ໝໍແຂວງ 01 ແຫ່ງ, ໂຮງໝໍຊຸມຊົນ 04 ແຫ່ງ, ໂຮງ ໝໍນ້ອຍ 33 ແຫ່ງ (ລວມເປັນ 38 ແຫ່ງ), (ບຸນແຝງ ພູມມະໄລສິດ ຍຸດທະສາດປະຕິຮູບສາທາລະນະສຸກ 2022). ໃນທົ່ວແຂວງອັດຕະປື ມີຫ້ອງກວດພະຍາດ ເອກະຊົນທັງໝົດ 11 ແຫ່ງ, ຮ້ານຂາຍຢາເອກະຊົນ 53 ແຫ່ງ (ພູສະຫວັນ ບຸບຜາພັນ ບົດສະຫຼຸບປະຈຳ ປີ ວຽກງານສາທາລະນະສຸກ 2021).

ທັງນີ້ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ມີການເລືອກໃຊ້ບໍລິການ ການຮັກສາສຸຂະພາບໃນ ຫ້ອງກວດພະຍາດເອກະ ຊົນ ຫຼື ຄຣິນິກຫຼາຍຂຶ້ນ ເນື່ອງຈາກວ່າການບໍລິການ ຂອງໂຮງໝໍລັດ ມີຜູ້ເຂົ້າໃຊ້ບໍລິການເປັນຈຳນວນ ຫຼາຍ ເມື່ອທຽບກັບກຳລັງການໃຫ້ບໍລິການຂອງບຸກ ຄະລາກອນທາງການແພດທີ່ມີຈຳກັດ, ອາຄານ- ສະຖານທີ່, ເຄື່ອງມືທາງການແພດ ຍັງບໍ່ທັນພຽງພໍ ກັບການຊົມໃຊ້ ແລະ ອື່ນໆ, ສິ່ງຜົນເຮັດໃຫ້ການ ເຂົ້າຮັບບໍລິການໃຊ້ເວລາພິສິດຄວນ ແລະ ບໍ່ສາມາດ ໃຫ້ບໍລິການໄດ້ຢ່າງວ່ອງໄວ ຈຶ່ງເປັນເຫດໃຫ້ຜູ້ ບໍລິໂພກທີ່ມີກຳລັງຊັບບາງສ່ວນ ຫັນມາເລືອກໃຊ້ ບໍລິການການຮັກສາປີນປົວຈາກຫ້ອງກວດພະຍາດ ເອກະຊົນ ທີ່ມີການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງວ່ອງໄວ, ທົ່ວ ເຖິງ ແລະ ໃຊ້ເວລາໃນການບໍລິການນ້ອຍກວ່າໂຮງ ໝໍລັດ ເຖິງວ່າຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃນຫ້ອງກວດພະຍາດ ເອກະຊົນຈະແພງກວ່າ ເມື່ອທຽບກັບໂຮງໝໍລັດ ທີ່ ມີການນຳໃຊ້ປະກັນສຸຂະພາບເຊັ່ນວ່າ: ຄ່າບໍລິການ

ປິ່ນປົວຄົນເຈັບທີ່ເປັນຄົນລາວ ແມ່ນນະໂຍບາຍ ການເກັບເງິນສົມທົບນຳຜູ້ປະກັນຕົນກໍ່ຄືຄົນເຈັບມາ ໃຊ້ບໍລິການ: ຢູ່ໂຮງໝໍນ້ອຍ (ສຸກສາລາ) ກວດເຂດ ນອກ ແລະ ນອນປິ່ນປົວແມ່ນຈ່າຍ 5,000 ກີບ/ ຄົນ/ຄັ້ງ; ຢູ່ໂຮງໝໍຊຸມຊົນ ກວດເຂດນອກແມ່ນ 10,000/ຄົນ/ຄັ້ງ, ນອນປິ່ນປົວແມ່ນ 30,000 ກີບ/ ຄົນ/ຄັ້ງ; ຢູ່ໂຮງໝໍແຂວງ-ໂຮງໝໍພາກ ກວດເຂດ ນອກແມ່ນ 15,000ກີບ/ຄົນ/ຄັ້ງ, ນອນປິ່ນປົວແມ່ນ 30,000 ກີບ/ຄົນ/ຄັ້ງ; ຢູ່ໂຮງໝໍສູນກາງ, ສູນລົງເລິກ ຂະແໜງ ຂັ້ນສູນກາງ ກວດເຂດນອກແມ່ນ 20,000 ກີບ/ຄົນ/ຄັ້ງ, ນອນປິ່ນປົວແມ່ນ 30,000 ກີບ/ຄົນ/ ຄັ້ງ (ບຸນກອງ ສີຫາວົງ ຄຳສັ່ງແນະນຳ ກ່ຽວກັບກົນ ໄກການເກັບເງິນສົມທົບ ປະກັນສຸຂະພາບ ເລກທີ 0476/ສທນວ ວັນທີ 16/05/2018), ນອກຈາກນັ້ນ ຜູ້ມີເງື່ອນໄຂກໍ່ໄປໃຊ້ບໍລິການໂຮງໝໍເອກະຊົນ ຢູ່ ຕ່າງປະເທດເຊັ່ນ: ປະເທດໄທ, ປະເທດຫວຽດນາມ.

ໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ຕັ້ງຢູ່ບ້ານເວີນແຄນ ເມືອງ ສາມັກຄີໄຊ ແຂວງອັດຕະປື ທາງດ້ານໜ້າກົງ ກັບວົງວຽນຫຼັກສາມ ທາງແຍກໄປເມືອງສະໝາມ ໄຊ ແລະ ແຂວງຈຳປາສັກ, ມີເນື້ອທີ່ທັງໝົດ 2.6 ເຮັກຕາ ມີຕົກ 3 ຊັ້ນ 2 ຫຼັງ, ຕົກ 2 ຊັ້ນ 3 ຫຼັງ, ເປັນ ໂຮງໝໍທີ່ລັດຖະບານ ສສ ຫວຽດນາມ ຊ່ວຍເຫລືອ. ສ້າງຕັ້ງຂຶ້ນໃນປີ 2010 ເຖິງ ປີ 2012 ແລະ ເປີດນຳ ໃຊ້ຢ່າງເປັນທາງການໃນວັນທີ 12 ເດືອນ 12 ປີ 2012 ຊຶ່ງສາມາດບັນຈຸຕຽງໄດ້ເຖິງ 200 ຕຽງ (ແຕ່ ສະພາບຕົວຈິງປະຈຸບັນນຳໃຊ້ພຽງແຕ່ 100 ຕຽງ), ມີພະນັກງານລັດຖະກອນທັງໝົດ 128 ຄົນ, ຍິງ 94 ຄົນ (ປຣິນຍາໄທ 3 ຄົນ, ຍິງ 1 ຄົນ, ຊ່ຽວຊານ 22 ຄົນ, ຍິງ 10 ຄົນ, ປຣິນຍາຕີ 27 ຄົນ, ຍິງ 22 ຄົນ, ຊັ້ນສູງ 31 ຄົນ, ຍິງ 25 ຄົນ, ຊັ້ນກາງ 44 ຄົນ, ຍິງ 37 ຄົນ) ໂດຍມີວິໄສທັດຄື: ສ້າງໂຮງໝໍແຂວງ ອັດຕະປື ໃຫ້ກາຍເປັນໂຮງໝໍທີ່ເຂັ້ມແຂງ ໃນການ

ບໍລິຫານຄຸ້ມຄອງ, ການບໍລິການທາງການແພດທີ່ດີ, ມີຄຸນນະພາບ, ສະເໝີພາບ ແລະ ຍຸຕິທຳໃນທຸກ ດ້ານ. ຍຸດທະສາດຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື: ເພີ່ມ ທະວີການນຳພາຂອງພັກ ແລະ ປັບປຸງລະບົບ ການຈັດຕັ້ງ, ສັບຊ້ອນປ່ຽນແທນໜ້າທີ່ຕຳແໜ່ງໃຫ້ ຖືກຕ້ອງ ແລະ ສອດຄ່ອງກັບຄວາມຮູ້ຄວາມສາມາດ , ສຶກສາອົບຮົມການເມືອງ-ແນວຄິດໃຫ້ພະນັກງານ ແພດໝໍ ແລະ ພະຍາບານ ໃຫ້ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ ສູງຕໍ່ໜ້າທີ່ວິຊາສະເພາະຂອງຕົນ ແລະ ຈັນຍາບັນ- ຈັນຍາທຳຂອງແພດໝໍ.

ຍົກລະດັບຄຸນນະພາບການບໍລິການໃນແຕ່ ລະໜ່ວຍງານໃຫ້ຕິດພັນກັບເຕັກໂນໂລຊີທີ່ທັນສະໄ ໝເທື່ອລະກ້າວ. ປັບປຸງ ແລະ ກໍ່ສ້າງພື້ນຖານໂຄງ ລ່າງໃຫ້ໄດ້ມາດຖານ. ເພີ່ມທະວີການຄຸ້ມຄອງ ບໍລິຫານດ້ານຂໍ້ມູນຂ່າວສານ, ລະບົບການເງິນ, ຊັບ ສິນຂອງລັດໃຫ້ກາຍເປັນລະບົບ, ຊຸກຍູ້ຕິດຕາມ ກວດກາ ແລະ ປະເມີນຜົນຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ, ຍົກອັດຕາ ການປິ່ນປົວໃຫ້ສູງກວ່າ 98.5%, ຫຼຸດຜ່ອນການ ຕາຍໃນໂຮງໝໍແຂວງໃຫ້ຕໍ່າກວ່າ 0.1%, ການນຳ ໃຊ້ຢາໃຫ້ສົມເຫດສົມຜົນໃຫ້ສູງກວ່າ 85% (ບຸນ ທະວີ ຈະເລີນຜົນ, ບົດສະຫຼຸບວຽກງານໂຮງໝໍ ແຂວງ ປີ 2022).

ຈາກເຫດຜົນດັ່ງກ່າວເຮັດໃຫ້ທຸລະກິດຫ້ອງ ກວດພະຍາດເອກະຊົນເກີດການແຂ່ງຂັນກັນສູງ ຊຶ່ງ ເນັ້ນໃສ່ທາງດ້ານ ການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ຄຸນ ນະພາບການຮັກສາ ເຮັດໃຫ້ຜູ້ຮັບບໍລິການມີທາງ ເລືອກໃນການເຂົ້າຮັບການຮັກສາ ໃນຫ້ອງການ ພະຍາດເອກະຊົນ ຫຼື ຄຣິນິກເອກະຊົນຫຼາຍຂຶ້ນ ນອກຈາກນັ້ນ ຫ້ອງກວດພະຍາດເອກະຊົນຫຼາຍ ແຫ່ງ ຍັງໃຫ້ຄວາມສຳຄັນ ທາງດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອ ຖືທາງການແພດ, ມີການລົງທຶນຊື້ເຕັກໂນໂລຊີທາງ ດ້ານການແພດໃໝ່ໆ ພ້ອມທັງອຸປະກອນທາງການ

ແພດທີ່ມີການຄຸນນະພາບ ແລະ ທັນສະໄໝ ລວມ ເຖິງກິນລະຍຸດທາງການຕະຫລາດເຊັ່ນ: ການ ໂຄສະນາ ແລະ ຈັດເພັກເກັດລາຄາພິເສດຕ່າງໆ ເພື່ອ ໃຫ້ລູກຄ້າພໍໃຈສູງສຸດຂອງຜູ້ຮັບບໍລິການ ແລະ ສ້າງ ຄວາມສົນໃຈ, ດຶງດູດໃຫ້ຜູ້ຮັບບໍລິການເຂົ້າມາໃຊ້ ບໍລິການທ້ອງຖວດພະຍາດເອກະຊົນ ຫຼື ຄຣິນິກຂອງ ຕົນຫຼາຍຂຶ້ນ.

ດັ່ງນັ້ນ, ຂ້າພະເຈົ້າຈຶ່ງສົນໃຈສຶກສາເລື່ອງ ປັດ ໄຈທີ່ເຮັດໃຫ້ປະຊາຊົນເລືອກໃຊ້ບໍລິການໂຮງໝໍ ແຂວງອັດຕະປື ເພື່ອໃຫ້ພາກສ່ວນກ່ຽວຂ້ອງນຳຜົນ ໄປໃຊ້ໃນການພັດທະນາດ້ານຄຸນນະພາບ ແລະ ການໃຫ້ບໍລິການ ລວມເຖິງເຕັກໂນໂລຊີທາງການ ແພດ ແລະ ປັບປຸງການດຳເນີນງານຂອງໂຮງໝໍໃຫ້ມີ ການແຂ່ງຂັນ ກັບບັນດາທ້ອງຖວດພະຍາດເອກະ ຊົນທັງພາຍໃນ ແລະ ຕ່າງປະເທດໄດ້.

2. ຈຸດປະສົງ

2.1 ເພື່ອສຶກສາເຖິງປັດໄຈທີ່ມີຜົນຕໍ່ການເລືອກໃຊ້ ບໍລິການໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື.

2.2 ທົດສອບຄວາມສຳພັນລະຫວ່າງປັດໄຈສ່ວນ ບຸກຄົນ ແລະ ປັດໄຈທີ່ມີຜົນຕໍ່ການຕັດສິນໃຈ ເລືອກໃຊ້ບໍລິການໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື

3 ວິທີການຄົ້ນຄວ້າ

3.1 ປະຊາກອນ: ໃນການສຶກສາຄັ້ງນີ້ຈຶ່ງໄດ້ກຳນົດ ຂະໜາດຕົວຢ່າງຕາມກອບທີ່ເປັນໄປໄດ້ໃນສຸດຂອງ ການຄິດໄລ່ຈຳນວນກຸ່ມຕົວຢ່າງແບບບໍ່ຮູ້ປະຊາກອນ ທີ່ແນ່ນອນ ໂດຍໃຊ້ວິທີການແບບບໍ່ຮູ້ປະຊາກອນ (ໄຊຍະສິດ ສະເຫຼີມມີປະເສີດ : ໜ້າທີ 31 ອ້າງອີງ ຈາກ W.G. Cochran, 1973: 725) ສາມາດໄດ້ ກຸ່ມຕົວຢ່າງຈຳນວນ 139 ຄົນ

3.2 ສະຖິຕິທີ່ໃຊ້ໃນການວິເຄາະຂໍ້ມູນ.

1. ສະຖິຕິພັນລະນາໂດຍການຊອກຫາອັດຕາ ສ່ວນ ຄະແນນສະເລ່ຍ ແລະ ຄ່າຜົນປ່ຽນ

ມາດຕະຖານ ໃຊ້ເພື່ອວິເຄາະປັດໄຈສ່ວນບຸກຄົນ ແລະ ປັດໄຈການໃຊ້ບໍລິການ.

2. ການວິເຄາະເພື່ອທົດສອບສົມມຸດຕິຖານຕໍ່ ໄປນີ້ :

1.) ປັດໄຈສ່ວນບຸກຄົນທີ່ແຕກຕ່າງກັນມີຜົນ ກະທົບຕໍ່ຄຸນນະພາບຂອງການບໍລິການທີ່ແຕກຕ່າງ ກັນ. ການທົດສອບໄດ້ຖືກປະຕິບັດໂດຍໃຊ້ຕົວຢ່າງ ອິດສະຫຼະ One-Way ANOVA.

2.) ປັດໄຈທີ່ແຕກຕ່າງກັນຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ສົ່ງຜົນກະທົບຕໍ່ຄຸນນະພາບການບໍລິການທີ່ແຕກຕ່າງ ກັນ, ທົດສອບໂດຍການນຳໃຊ້ສະຖິຕິ One-Way ANOVA. ໃນລະດັບຄວາມສຳຄັນຂອງສະຖິຕິ 0.05, ໄດ້ຖືກປະຕິບັດເພື່ອຊອກຫາຄູ່ຂອງວິທີການ ທີ່ແຕກຕ່າງກັນ.

4 ຜົນໄດ້ຮັບ

ຜົນການທົດສອບຄວາມສຳພັນລະຫວ່າງ ປັດໄຈສ່ວນບຸກຄົນ ແລະ ບັນດາປັດໄຈຕ່າງໆ: ຜົນ ການທົດສອບຄວາມແຕກຕ່າງທາງດ້ານເພດ ຕໍ່ກັບ ຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍ ແຂວງ ອັດຕະ ປື ພົບວ່າບໍ່ມີຄວາມແຕກຕ່າງກັນ ທີ່ລະດັບຄວາມສຳ ຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ Sig=0.907, ການ ທົດສອບຄວາມແຕກຕ່າງທາງດ້ານອາຍຸ ຕໍ່ກັບຄຸນ ນະພາບການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍ ແຂວງ ອັດຕະປື ພົບວ່າບໍ່ມີຄວາມແຕກຕ່າງກັນ ທີ່ລະດັບຄວາມສຳ ຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ Sig=0.882, ການ ທົດສອບຄວາມແຕກຕ່າງທາງດ້ານລະດັບການສຶກ ສາ ຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງ ໂຮງໝໍ ແຂວງອັດຕະປື ພົບວ່າບໍ່ມີຄວາມແຕກຕ່າງກັນທີ່ ລະດັບຄວາມສຳຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ Sig=0.067, ການທົດສອບຄວາມແຕກຕ່າງຂອງ ລາຍໄດ້ ຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍ

ແຂວງ ອັດຕະປື ພົບວ່າບໍ່ມີຄວາມແຕກຕ່າງກັນ ທີ່ລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ Sig=0.896, ຜົນການທົດສອບຄວາມແຕກຕ່າງທາງດ້ານອາຊີບ ຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງ ອັດຕະປື ພົບວ່າມີຄວາມແຕກຕ່າງກັນ ທີ່ລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ Sig=0.008

ປຽບທຽບຄວາມແຕກຕ່າງແບບລາຍຄູ່ລະຫວ່າງອາຊີບ ຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ພົບວ່າ:

ພະນັກງານລັດ ກັບ ຜູ້ທີ່ຄ້າຂາຍ ມີຜົນ - ກະທົບຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ແຕກຕ່າງກັນ ທີ່ລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ Sig=0.010

ພະນັກງານລັດ ກັບ ຜູ້ທີ່ເປັນພະນັກງານ - ເອກະຊົນ ມີຜົນກະທົບຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການທີ່ລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ Sig=0.001

ພະນັກງານລັດ -ແມ່ບ້ານ ມີຜົນກະທົບຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍ ແຂວງອັດຕະປື ແຕກຕ່າງກັນ ທີ່ລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ Sig=0.020, ຜົນການທົດສອບຄວາມແຕກຕ່າງທາງດ້ານສະຖານທີ່ເຂົ້າຮັບບໍລິການປິ່ນປົວ ຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການ ບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ພົບວ່າບໍ່ມີຄວາມແຕກຕ່າງກັນ ທີ່ລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ Sig=0.257, ຄວາມແຕກຕ່າງທາງດ້ານຄວາມຖີ່ໃນການໃຊ້ບໍລິການ ຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ພົບວ່າບໍ່ມີຄວາມແຕກຕ່າງກັນ ທີ່ລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ Sig=0.100, ຜົນການທົດ

ສອບຄວາມແຕກຕ່າງທາງດ້ານຄ່າບໍລິການປິ່ນປົວ ຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງ ໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ພົບວ່າບໍ່ມີຄວາມແຕກຕ່າງກັນ ທີ່ລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ Sig=0.896 ແລະ ຜົນການທົດສອບຄວາມແຕກຕ່າງທາງດ້ານແຫຼ່ງຂໍ້ມູນທີ່ໄດ້ຮັບ ຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການ ຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ພົບວ່າບໍ່ມີຄວາມແຕກຕ່າງກັນ ທີ່ລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ Sig=0.195

5. ວິພາກຜົນ

ປັດໄຈທີ່ສົ່ງຜົນຕໍ່ການຕັດສິນໃຈໃຊ້ບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງ ອັດຕະປື ມີລະດັບປັດໄຈປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.30 ແລະ ຄ່າ SD=0.81, ຖ້າພິຈາລະນາໃນແຕ່ລະດ້ານເຫັນວ່າ ປັດໄຈດ້ານຄຸນຄ່າຂອງການບໍລິການມີຄ່າສະເລ່ຍຫຼາຍກວ່າໝູ່ ເທົ່າກັບ 3.74 ແລະ ຄ່າ SD=0.78, ຮອງລົງມາແມ່ນ ປັດໄຈດ້ານຄວາມຄາດຫວັງຂອງຄົນເຈັບມີລະດັບປັດໄຈຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍ ເທົ່າກັບ 3.43 ແລະ ຄ່າ SD=0.79, ປັດໄຈດ້ານຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງຄົນເຈັບທີ່ໄດ້ຮັບມີລະດັບ ປັດໄຈປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍ ເທົ່າກັບ 3.30 ແລະ ຄ່າ SD=0.82, ປັດໄຈດ້ານຄວາມຈິງຮັກພັກດີ ຕໍ່ການບໍລິການ ມີລະດັບປັດໄຈປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.18 ແລະ ຄ່າ SD=0.83, ປັດໄຈດ້ານຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຄົນເຈັບມີລະດັບປັດໄຈປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.09 ແລະ ຄ່າ SD=0.80, ປັດໄຈດ້ານການຮຽກຮ້ອງຂອງຄົນເຈັບ ມີລະດັບປັດໄຈປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.08 ແລະ ຄ່າ SD=0.86.

ປຽບທຽບຄວາມແຕກຕ່າງແບບລາຍຄູ່ລະຫວ່າງອາຊີບ ຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງ

ໂຮງໝໍ ແຂວງອັດຕະປື ພົບວ່າ: ພະນັກງານລັດ ກັບ ຜູ້ທີ່ຄ້າຂາຍ ມີຜົນກະທົບຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການ ບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ແຕກຕ່າງກັນ ທີ່ລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ Sig=0.010 , ພະນັກງານລັດ ກັບທີ່ເປັນ ພະນັກງານເອກະຊົນ ມີຜົນກະທົບຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບ ການບໍລິການ ຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ແຕກຕ່າງ ກັນ ທີ່ລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງ ມີຄ່າ Sig=0.001, ພະນັກງານລັດ ກັບ ຜູ້ທີ່ເປັນແມ່ ບ້ານ ມີຜົນກະທົບຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການ ຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ແຕກຕ່າງກັນ ທີ່ລະດັບ ຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ Sig=0.020

6. ສະຫຼຸບຜົນ

ການສຶກສາ ປັດໄຈທີ່ສົ່ງຜົນຕໍ່ການຕັດສິນໃຈ ໃຊ້ບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ໂດຍມີ ການກຳນົດກຸ່ມຕົວຢ່າງແບບບໍ່ຮູ້ປະຊາກອນທີ່ ແນ່ນອນ ກຳນົດເອົາ 10 ເປີເຊັນ ໄດ້ຕົວຢ່າງ 139 ຄົນ, ໃຊ້ແບບສອບຖາມເພື່ອສຳພາດຄົນເຈັບແບບ ເຊິ່ງໜ້າ, ວິເຄາະໂດຍ ສະຖິຕິພັນລະນາໂດຍການ ຊອກຫາ ອັດຕາສ່ວນ ຄະແນນສະເລ່ຍ ແລະ ຄ່າຜົນ ປ່ຽນມາດຕະຖານ ໃຊ້ເພື່ອວິເຄາະປັດໄຈສ່ວນ ບຸກຄົນ ແລະ ປັດໄຈທີ່ຕັດສິນໃຈໃຊ້ບໍລິການຂອງ ໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື. ປັດໄຈທີ່ແຕກຕ່າງກັນຂອງຜູ້ ໃຊ້ບໍລິການ ສົ່ງຜົນກະທົບຕໍ່ຄຸນນະພາບການ ບໍລິການທີ່ແຕກຕ່າງກັນ, ທົດສອບໂດຍການນຳໃຊ້ ສະຖິຕິ One-Way ANOVA ຜົນການສຶກສາພົບ ວ່າ: ຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມສ່ວນໃຫຍ່ເປັນເພດຍິງ ມີຈຳນວນ 84 ຄົນ ເທົ່າກັບ 70.09 ເປີເຊັນ, ເປັນ ເພດຍິງ ມີ 55 ຄົນ ເທົ່າກັບ 39.57 ເປີເຊັນ. ເຊິ່ງຄົນ ເຈັບສ່ວນໃຫຍ່ແມ່ນເປັນເພດຍິງຫຼາຍກວ່າເພດຊາຍ. ອາຍຸຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມສ່ວນໃຫຍ່ແມ່ນອາຍຸ

ລະຫວ່າງ 31-35 ປີ ມີ 44 ຄົນ ເທົ່າກັບ 31.65 ເປີເຊັນ, ຮອງລົງມາແມ່ນ ອາຍຸລະຫວ່າງ 26-30 ປີ ມີ 33 ຄົນ ເທົ່າກັບ 23.74 ເປີເຊັນ, ອາຍຸ 46 ປີຂຶ້ນ ໄປ ມີ 24 ຄົນ ເທົ່າກັບ 17.27 ເປີເຊັນ, ອາຍຸຕໍ່າ ກວ່າ 20 ປີ ແລະ 36-40 ປີ ມີ 13 ຄົນ ເທົ່າກັບ 9.35 ເປີເຊັນ, ອາຍຸລະຫວ່າງ 41-45 ປີ ມີ 12 ຄົນ ເທົ່າກັບ 8.63 ເປີເຊັນ, ຄົນເຈັບສ່ວນໃຫຍ່ຮຽນຈົບ ມັດທະຍົມປາຍ ມີ 75 ຄົນ ເທົ່າກັບ 53.96 ເປີເຊັນ , ຮອງລົງມາແມ່ນ ຕໍ່າກວ່າມັດທະຍົມປາຍ ມີ 54 ຄົນ ເທົ່າກັບ 38.85 ເປີເຊັນ, ຈົບຊັ້ນສູງ ມີ 6 ຄົນ ເທົ່າກັບ 4.32 ເປີເຊັນ ແລະ ປະລິນຍາຕີຂຶ້ນໄປ ມີ 4 ຄົນ ເທົ່າກັບ 2.88 ເປີເຊັນ, ຄົນເຈັບສ່ວນໃຫຍ່ ແມ່ນປະຊາຊົນ ມີ 45 ຄົນ ກວມເອົາ 32.23 ເປີເຊັນ , ຮອງລົງມາແມ່ນພະນັກງານລັດ ມີ 29 ຄົນ ເທົ່າ ກັບ 20.86 ເປີເຊັນ ແລະ ເປັນພະນັກງານບໍລິສັດ ເອກະຊົນ ມີ 23 ຄົນ ເທົ່າກັບ 16.55 ເປີເຊັນ, ເປັນ ນັກສຶກສາ, ຊາວຄ້າຂາຍ ມີ 16 ຄົນ ເທົ່າກັບ 11.51 ເປີເຊັນ, ສຳລັບແມ່ບ້ານ, ກຳມະກອນ ແລະ ຊາວນາ ມີ 10 ຄົນ ເທົ່າກັບ 7.19 ເປີເຊັນ, ສຳລັບລາຍໄດ້ ຂອງຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມໂດຍສະເລ່ຍ ເທົ່າກັບ 2,491,000 ກີບ, ຄົນເຈັບສ່ວນໃຫຍ່ແມ່ນເຄີຍໃຊ້ ບໍລິການໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ມີ 68 ຄົນ ເທົ່າກັບ 48.92 ເປີເຊັນ, ເຄີຍໃຊ້ບໍລິການສຸກສາລາ ມີ 44 ຄົນ ເທົ່າກັບ 31.65 ເປີເຊັນ, ເຄີຍໃຊ້ບໍລິການຄຣີ ນິກ 10 ຄົນ ເທົ່າກັບ 12.95 ເປີເຊັນ ແລະ ເຄີຍໃຊ້ ບໍລິການໂຮງໝໍເມືອງ ມີ 9 ຄົນ ເທົ່າກັບ 6.47 ເປີເຊັນ. ຄວາມຖີ່ໃນການໃຊ້ບໍລິການໂຮງໝໍແຂວງ ອັດຕະປືຂອງຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມປະມານ 1-2 ຄັ້ງ ມີ 71 ຄົນ ເທົ່າກັບ 51.08 ເປີເຊັນ, ປະມານ 5-6 ຄັ້ງ ມີ 42 ຄົນ ເທົ່າກັບ 30.22 ເປີເຊັນ, ຫຼາຍກວ່າ 7 ຄັ້ງ ມີ 11 ຄົນ ເທົ່າກັບ 7.91 ເປີເຊັນ, ປະມານ 3-4 ຄັ້ງ ມີ 7 ຄົນ ເທົ່າກັບ 5.04 ເປີເຊັນ. ອັດຕາຄ່າ

ບໍລິການສະເລ່ຍຕໍ່ຄັ້ງຂອງຄົນເຈັບແມ່ນຢູ່ລະຫວ່າງ 501,000-1,000,000 ກີບ ມີ 60 ຄົນ ເທົ່າກັບ 43.17 ເປີເຊັນ, ຕໍ່າກວ່າ 500,000 ກີບ ມີ 36 ຄົນ ເທົ່າກັບ 25.90 ເປີເຊັນ, ອັດຕາຄ່າບໍລິການສະເລ່ຍ 1,001,000-2,000,000 ມີ 28 ຄົນ ເທົ່າກັບ 20.14 ເປີເຊັນ, ອັດຕາຄ່າບໍລິການ 2,001,000-3,000,000 ກີບ ມີ 15 ຄົນ ເທົ່າກັບ 10.79 ເປີເຊັນ. ແຫຼ່ງຂໍ້ມູນທີ່ມີອິດທິພົນຕໍ່ການຕັດສິນໃຈໃຊ້ບໍລິການໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ສ່ວນໃຫຍ່ມາຈາກຄອບຄົວ ມີຈຳນວນ 80 ຄົນ ເທົ່າກັບ 58.27 ເປີເຊັນ, ໄດ້ຈາກໝູ່ເພື່ອນ ມີ 29 ຄົນ ເທົ່າກັບ 20.86 ເປີເຊັນ, ໄດ້ຕາມຂໍ້ມູນທາງອິນເຕີເນັດ 15 ຄົນ ເທົ່າກັບ 10.79 ເປີເຊັນ ແລະ ປັດໄຈຈາກປ້າຍໂຄສະນາຕ່າງໆ 14 ຄົນ ເທົ່າກັບ 10.07 ເປີເຊັນ.

ປັດໄຈທີ່ສົ່ງຜົນຕໍ່ການຕັດສິນໃຈໃຊ້ບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງ ອັດຕະປື ມີລະດັບປັດໄຈປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.30 ແລະ ຄ່າ $SD=0.81$, ຖ້າພິຈາລະນາໃນແຕ່ລະດ້ານເຫັນວ່າ ປັດໄຈດ້ານຄຸນຄ່າຂອງການບໍລິການມີຄ່າສະເລ່ຍຫຼາຍກວ່າໝູ່ ເທົ່າກັບ 3.74 ແລະ ຄ່າ $SD=0.78$, ຮອງລົງມາແມ່ນປັດໄຈດ້ານຄວາມຄາດຫວັງຂອງຄົນເຈັບມີລະດັບປັດໄຈຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍ ເທົ່າກັບ 3.43 ແລະ ຄ່າ $SD=0.79$, ປັດໄຈດ້ານຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງຄົນເຈັບທີ່ໄດ້ຮັບມີລະດັບ ປັດໄຈປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍ ເທົ່າກັບ 3.30 ແລະ ຄ່າ $SD=0.82$, ປັດໄຈດ້ານຄວາມຈິງຮັກພັກດີຕໍ່ການບໍລິການມີລະດັບປັດໄຈປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.18 ແລະ ຄ່າ $SD=0.83$, ປັດໄຈດ້ານຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຄົນເຈັບ ມີລະດັບປັດໄຈປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.09 ແລະ ຄ່າ $SD=0.80$, ປັດໄຈດ້ານການຮຽກຮ້ອງຂອງຄົນເຈັບ ມີລະດັບ

ປັດໄຈປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.08 ແລະ ຄ່າ $SD=0.86$.

ລະດັບປັດໄຈດ້ານຄຸນຄ່າຂອງການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.74 ແລະ ຄ່າ $SD=0.78$, ຖ້າພິຈາລະນາໃນແຕ່ລະດ້ານເຫັນວ່າ ທຽບກັບການບໍລິການໂຮງໝໍ ຫຼື ສຸກສາລາອື່ນໆ ທ່ານເຫັນວ່າໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ຈັດຢູ່ໃນລະດັບດີ ມີຄ່າສະເລ່ຍຫຼາຍກວ່າໝູ່ເທົ່າກັບ 3.90 ແລະ ຄ່າ $SD=0.75$, ຮອງລົງມາແມ່ນ ເມື່ອທຽບກັບຄ່າປິ່ນປົວ, ຄ່າບໍລິການ, ທ່ານເຫັນວ່າໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປືມີຄວາມເໝາະສົມ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.72 ແລະ ຄ່າ $SD=0.83$, ລະດັບການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປືມີຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືໄດ້ຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍ ເທົ່າກັບ 3.60 ແລະ ຄ່າ $SD=0.77$.

ລະດັບປັດໄຈດ້ານຄວາມຄາດຫວັງຂອງຄົນເຈັບຕໍ່ກັບການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ຢູ່ໃນລະດັບຫຼາຍ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.43 ແລະ ຄ່າ $SD=0.79$, ຖ້າພິຈາລະນາໃນແຕ່ລະດ້ານເຫັນວ່າຄວາມຄາດຫວັງຂອງທ່ານຕໍ່ຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ມີຄ່າສະເລ່ຍຫຼາຍກວ່າໝູ່ເທົ່າກັບ 3.56 ແລະ ຄ່າ $SD=0.89$, ຄົນເຈັບຄາດວ່າການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍມີຄວາມບົກຜ່ອງປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.29 ແລະ ຄ່າ $SD=0.71$, ຄວາມຄາດຫວັງຂອງທ່ານຕໍ່ຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປືຈະຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການ ມີຄ່າສະເລ່ຍ ເທົ່າກັບ 3.44 ແລະ ຄ່າ $SD=0.77$.

ປັດໄຈດ້ານຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງຄົນເຈັບທີ່ໄດ້ຮັບຢູ່ໂຮງໝໍແຂວງ ອັດຕະປື ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.30 ແລະ ຄ່າ $SD=0.82$, ຖ້າພິຈາລະນາໃນແຕ່ລະດ້ານເຫັນວ່າ

ຄຸນນະພາບໂດຍລວມຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປືທີ່ຄົນເຈັບໄດ້ຮັບຄ່າສະເລ່ຍຫຼາຍເທົ່າກັບ 3.55 ແລະ ຄ່າ $SD=0.76$, ດ້ານການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປືຕອບສະໜອງໄດ້ຕາມຄວາມຕ້ອງການຂອງຄົນເຈັບ ມີຄ່າສະເລ່ຍປານກາງເທົ່າກັບ 3.27 ແລະ ຄ່າ $SD=0.79$, ການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍ ແຂວງອັດຕະປືໃຫ້ບໍລິການຜິດພາດປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.09 ແລະ ຄ່າ $SD=0.91$.

ປັດໄຈດ້ານຄວາມຈິງຮັກພັກດີຕໍ່ການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.18 ແລະ ຄ່າ $SD=0.83$, ຖ້າພິຈາລະນາໃນແຕ່ລະດ້ານເຫັນວ່າ ທ່ານໝໍ ແລະ ພະຍາບານທຸກທ່ານມີຄວາມຈິງໃຈໃນລະດັບປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.30 ແລະ ຄ່າ $SD=0.80$, ຈະແນະນຳໃຫ້ໝູ່ເພື່ອນມາໃຊ້ບໍລິການໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.13 ແລະ ຄ່າ $SD=0.98$, ຫາກທ່ານມີອຳນາດໃນການຕັດສິນໃຈຄັ້ງຕໍ່ໄປທ່ານຍັງຈະໃຊ້ບໍລິການໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.11 ແລະ $SD=0.72$.

ປັດໄຈດ້ານຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຄົນເຈັບ ຕໍ່ໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.09 ແລະ ຄ່າ $SD=0.80$, ຖ້າພິຈາລະນາໃນແຕ່ລະດ້ານເຫັນວ່າ ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໂດຍລວມຂອງທ່ານຈາກການໃຊ້ບໍລິການໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.38 ແລະ ຄ່າ $SD=0.94$, ຄຸນນະພາບໂດຍລວມທີ່ທ່ານໄດ້ຮັບຈາກການບໍລິການໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປືດີກວ່າຄວາມຫວັງຂອງທ່ານ ມີຄ່າສະເລ່ຍ ເທົ່າກັບ 3.04 ແລະ ຄ່າ $SD=0.75$, ການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປືດີຂຶ້ນກວ່າ

ເມື່ອກ່ອນ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍ ເທົ່າກັບ 2.85 ແລະ ຄ່າ $SD=0.71$.

ປັດໄຈດ້ານການຮຽກຮ້ອງຂອງຄົນເຈັບຢູ່ໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.09 ແລະ ຄ່າ $SD=0.86$, ເຄີຍຮ້ອງຟ້ອງຫຼື ສະແດງຄວາມບໍ່ພໍໃຈຢ່າງເປັນທາງການ ໃນເລື່ອງການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ໃນລະດັບປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າກັບ 3.24 ແລະ ຄ່າ $SD=0.81$, ເຄີຍຮຽກຮ້ອງ ຫຼື ສະແດງຄວາມບໍ່ພໍໃຈຢ່າງເປັນທາງການໃນເລື່ອງການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ມີຄ່າສະເລ່ຍ ເທົ່າກັບ 2.85 ແລະ ຄ່າ $SD=0.71$.

ຜົນການທົດສອບຄວາມແຕກຕ່າງທາງດ້ານເພດ ຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງ ອັດຕະປື ພົບວ່າບໍ່ມີຄວາມແຕກຕ່າງກັນ ທີ່ລະດັບຄວາມສຳຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ $Sig=0.907$

ຜົນການທົດສອບຄວາມແຕກຕ່າງທາງດ້ານອາຍຸ ຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງ ອັດຕະປື ພົບວ່າບໍ່ມີຄວາມແຕກຕ່າງກັນ ທີ່ລະດັບຄວາມສຳຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ $Sig=0.882$

ຜົນການທົດສອບຄວາມແຕກຕ່າງທາງດ້ານລະດັບການສຶກສາ ຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງ ໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ພົບວ່າບໍ່ມີຄວາມແຕກຕ່າງກັນທີ່ລະດັບຄວາມສຳຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ $Sig=0.067$

ຜົນການທົດສອບຄວາມແຕກຕ່າງຂອງເພດ ຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ພົບວ່າບໍ່ມີຄວາມແຕກຕ່າງກັນ ທີ່ລະດັບຄວາມສຳຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ $Sig=0.896$

ຜົນການທົດສອບຄວາມແຕກຕ່າງທາງດ້ານອາຊີບ ຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງ ອັດຕະປື ພົບວ່າມີຄວາມແຕກຕ່າງກັນ ທີ່ລະດັບ ຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ Sig=0.008

ປຽບທຽບແຕກຕ່າງແບບລາຍຄ່າລະຫວ່າງອາຊີບ ຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍ ແຂວງ ອັດຕະປື ພົບວ່າ:

ພະນັກງານລັດ ກັບ ຜູ້ທີ່ຄ້າຂາຍ ມີຜົນກະທົບຕໍ່ ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງ ອັດຕະປື ແຕກຕ່າງກັນ ທີ່ລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງ ສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ Sig=0.010

ພະນັກງານລັດ ກັບ ຜູ້ທີ່ເປັນພະນັກງານເອກະຊົນ ມີຜົນກະທົບຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການ ຂອງ ໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ແຕກຕ່າງກັນ ທີ່ລະດັບ ຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ Sig=0.001

ພະນັກງານລັດ ກັບ ຜູ້ທີ່ເປັນແມ່ບ້ານ ມີຜົນ ກະທົບຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງໂຮງໝໍ ແຂວງອັດຕະປື ແຕກຕ່າງກັນ ທີ່ລະດັບຄວາມສໍາຄັນ ທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ Sig=0.020

ຜົນການທົດສອບຄວາມແຕກຕ່າງທາງດ້ານ ສະຖານທີ່ເຂົ້າຮັບບໍລິການປິ່ນປົວ ຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບ ການ ບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ພົບວ່າບໍ່ມີ ຄວາມແຕກຕ່າງກັນ ທີ່ລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງ ສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ Sig=0.257

ຜົນການທົດສອບຄວາມແຕກຕ່າງທາງດ້ານ ຄວາມຖີ່ໃນການໃຊ້ບໍລິການ ຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການ ບໍລິການຂອງໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ພົບວ່າບໍ່ມີ ຄວາມແຕກຕ່າງກັນ ທີ່ລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງ ສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງມີຄ່າ Sig=0.100

ຜົນການທົດສອບຄວາມແຕກຕ່າງທາງດ້ານຄ່າ ບໍລິການປິ່ນປົວ ຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການຂອງ ໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ພົບວ່າບໍ່ມີຄວາມແຕກຕ່າງ ກັນ ທີ່ລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງ ມີຄ່າ Sig=0.896

ຜົນການທົດສອບຄວາມແຕກຕ່າງທາງດ້ານແຫຼ່ງ ຂໍ້ມູນທີ່ໄດ້ຮັບ ຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການບໍລິການ ຂອງ ໂຮງໝໍແຂວງອັດຕະປື ພົບວ່າບໍ່ມີຄວາມແຕກຕ່າງ ກັນ ທີ່ລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິ 0.05 ເຊິ່ງ ມີຄ່າ Sig=0.195

7. ຄວາມຮູ້ບຸນຄຸນ

ຂ້າພະເຈົ້ານັກສຶກສາ ປະລິນຍາໂທເສດຖະສາດ ສາຂາການພັດທະນາຊຸມຊົນແບບຍືນຍົງ ຄະນະ ເສດຖະສາດ ແລະ ການຄຸ້ມຄອງ ມະຫາວິທະຍາໄລ ຈຳປາສັກ ໄດ້ມີຄວາມຮູ້ສຶກພາກພູມໃຈເປັນຢ່າງຍິ່ງ ຂໍສະແດງຄວາມເຄົາລົບ ແລະ ນັບຖືຢ່າງລືນເຫຼືອມາ ຍັງຄະນະນຳ ມະຫາວິທະຍາໄລຈຳປາສັກ ໂດຍ ສະເພາະແມ່ນຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ການຄຸ້ມ ຄອງ ຕະຫຼອດເຖິງຄູ-ອາຈານພາຍໃນຄະນະ ແລະ ພາກສ່ວນອື່ນໆ ທີ່ໄດ້ທຸ່ມເທສະຕີປັນຍາເຂົ້າໃນການ ຄົ້ນຄວ້າຫາຄວາມຮູ້ທາງດ້ານວິຊາການຕ່າງໆ ມາ ຖ່າຍທອດໃຫ້ຂ້າພະເຈົ້າຢ່າງບໍ່ຮູ້ອິດຮູ້ເມື່ອຍ. ພ້ອມ ກັນນີ້, ກໍ່ຂໍສະແດງຄວາມຮູ້ບຸນຄຸນຢ່າງເລິກເຊິ່ງ ແລະ ຂໍຂອບໃຈມາຍັງທຸກໆທ່ານອາຈານ ແລະ ທຸກ ພາກສ່ວນທີ່ຍາມໃດກໍ່ເປັນຫ່ວງເປັນໄຍ ແລະ ຊ່ວຍເຫຼືອມາຕະຫຼອດເວລາ, ໂດຍສະເພາະແມ່ນ ປອ ນາງ ບຸນຖິມ ສີສຸມັງ ເຊິ່ງເປັນອາຈານນຳພາຂຽນ ບົດທີ່ໄດ້ເສຍສະຫຼະເວລາອັນມີຄ່າໃນການໃຫ້ຄຳ ປຶກສາແນະນຳ ແລະ ຊີ້ທິດເບື້ອງທາງໃນການຂຽນ ບົດຂອງຂ້າພະເຈົ້າ ຈົນເຮັດໃຫ້ບົດຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ ສຳເລັດລົງໄປດ້ວຍດີ.

ຂ້າພະເຈົ້າໄດ້ມີຄວາມຮູ້ສຶກພາກພູມໃຈເຖິງນ້ຳໃຈຂອງທຸກໆທ່ານ ແລະ ທຸກໆພາກສ່ວນພ້ອມ ດ້ວຍໝູ່ເພື່ອນໝົດທຸກຄົນທີ່ໄດ້ໃຫ້ຄໍາແນະນໍາ ແລະ ຊ່ວຍເຫຼືອທາງດ້ານກໍາລັງໃຈ, ກໍາລັງກາຍມາໂດຍຕະຫຼອດ ເຊິ່ງມັນໄດ້ກາຍເປັນກໍາລັງໃຈມະຫາສານຊຸກດັນໃຫ້ແກ່ຂ້າພະເຈົ້າໃນການເກັບກໍາຂໍ້ມູນ ແລະ ຂຽນບົດຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ ຈົນປະສົບຜົນສໍາເລັດໄປດ້ວຍດີ.

ສຸດທ້າຍຂໍອວຍພອນໃຫ້ບັນດາຄະນະນາຂອງມະຫາວິທະຍາໄລຈຳປາສັກ ບັນດາພະນັກງານ ແລະ ຄູອາຈານທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ, ບັນດາຄູອາຈານຢູ່ພາຍໃນຄະນະເສດຖະສາດ ແລະ ການຄຸ້ມຄອງ ໂດຍສະເພາະແມ່ນບັນດາອາຈານຢູ່ພາຍໃນຄະນະຈິງປະສົບຜົນສໍາເລັດໃນໜ້າທີ່ການງານ ແລະ ຂໍໃຫ້ມີສຸຂະພາບເຂັ້ມແຂງ.

8. ເອກະສານອ້າງອີງ

ການຈະນາ ອະລຸນສອນສີ (2003) ທິດສະດີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ
ກັນຍະລັກ ພອນວິພິດທະຍາເລີດ (2008). ໄດ້ສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງລູກຄ້າທີ່ມີຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງ ໂຮງແຮມ ເລດີສັນ ກຸງເທບ
ກໍາປະນາດ ຜູດຜ່ອງ (2005) ໄດ້ສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງນັກທ່ອງທ່ຽວທີ່ມີຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງ ໂຮງແຮມໃນເກາະສະໝຸຍ
ກະລັນ ສຸດທາລິມ (2003) ໄດ້ສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງລູກຄ້າທີ່ມີຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງ ໂຮງແຮມ ໂລໂ ໄດມອ ແຂວງເພັດຊະບູລີ
ກິວເມີ (Gimer, 1965:245-255), ອ້າງເຖິງໃນເພັດແຂ ຊຸ່ມະນີ (2011:6). ທິດສະດີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ

ກອນລອດ (Gronross, 1990) ອ້າງອີງໃນ ທິລະກິຕິ ນະວະລັດ ນະອະຍຸດທະຍາ (2004:6). ແນວຄິດກ່ຽວກັບທຸລະກິດບໍລິການ.

ຄິດໂຕເຟີ ເອດເລີບລັອກ ແລະ ລໍເລນໄລ. (ຄິດໂຕເຟີ ເອດເລີບລັອກ ແລະ ລໍເລນໄລ, ອະດຸນຈະຕຸລິງກຸນ ດິນລະຍາ ຈະຕຸລິງກຸນ ແລະ ພິມເດືອນ ຈາຕຸລິງກຸນ, ຜູ້ແປ, 2003, ໜ້າ 4). ແນວຄວາມຄິດກ່ຽວກັບທຸລະກິດບໍລິການ

ຄັອດເລີ & ບຸມ. (Kotler & Bloom, 1984; Kotler, 1988, ອ້າງອີງໃນ ທິລະກິຕິ ນະວະລັດ ນະ ອະຍຸດທະຍາ, 2004, ໜ້າ 6 ແນວຄວາມຄິດກ່ຽວກັບທຸລະກິດບໍລິການສ່ວນປະສົມການຕະຫຼາດບໍລິການ. (ສາຍຈິດ.(2003: 14) .ທິດສະດີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈສະຕໍ.(Strauss.1980, ອ້າງອີງໃນເພັນແຂ ຊຸ່ມະນີ 2001, ໜ້າ 7). ທິດສະດີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈສຸລິພອນ ທອງພັນ. (2547). ໄດ້ສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງລູກຄ້າທີ່ມີຕໍ່ການບໍລິການຂອງ ໂຮງແຮມ ອາມາລີ ເອຊຽນ ກຸງເທບ.

ຊິວເມີ (Silmer, 1984:230), ອ້າງອີງໃນ ປະພາກອນ ສຸລະປະພາ (2001:9). ທິດສະດີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ

ທິບຝິນ ແລະ ແມັກໂຄມິກ .(Tiffin and McCormick. Marketing, 2000). ທິດສະດີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ

ບລອຍ. (Blois, 1974, ອ້າງອີງໃນ ທິລະກິຕິ ນະວະລັດ ນະອະຍຸດທະຍາ, 2004, ໜ້າ 6). ແນວຄວາມຄິດກ່ຽວກັບທຸລະກິດບໍລິການປະເສີດສິນ ຈຸລຸທຽນ (1999). ໄດ້ສຶກສາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງລູກຄ້າທີ່ມີຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງ

- ໂຮງແຮມລາຍທອງ ແຂວງອຸບົນລາດຊະ
ທານີ.
- ປີເຕີ ດັກເກີ. (Peter Drucker, Marketing.
2000). ທິດສະດີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ
ພັດທະນະໄຊ ອິນທອນໂຍທາ (2008). ໄດ້ສຶກສາ
ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງລູກຄ້າທີ່ມາໃຊ້ບໍລິການ
ຂອງໂຮງແຮມ ເຈດັບບິວແມຣີອອກ ກຸງເທບ
ພອນໄຊ ສັງວານ (2004). ໄດ້ສຶກສາຄວາມເພິ່ງ
ພໍໃຈຂອງລູກຄ້າທີ່ມີຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງ
ໂຮງແຮມໂນໂວເທວ ໂລຕັດ ກຸງເທບ
ຟິລິບ ຄັອດເລີ. (Philip Kotler ອ້າງອີງໃນສີລິວັນ
ເສລີລັດ, 1998). ທິດສະດີສ່ວນປະສົມການ
ຕະຫຼາດບໍລິການ
ວິມິນທິດທິ ພະຢາງກຸນ (1993:174). ທິດສະດີ
ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ
ວິລຸດ ພັນເທວີ (1999). ທິດສະດີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ
ວິໄລພັຮ ລັດຕະນາລັກຕິຍາ (2002). ໄດ້ສຶກສາ
ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງລູກຄ້າທີ່ມີຕໍ່ການໃຫ້
ບໍລິການຂອງໂຮງແຮມ ໂລໂຍ່ປິນເຊວ
ແຂວງ ນາລາທິວາດ.
ວໍເລີ ສະຕາຍ (Wallerstien). ທິດສະດີຄວາມເພິ່ງ
ພໍໃຈ
ອັດຖະພອນ (2003:29). ທິດສະດີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ
Drucker, P.F. (2000). Marketing And
Economic Development. Journal of
Marketing, 252-259, (January).
Kotler, P. (1997). Marketing Management:
Analysis, Planing, Implementation
and Control (14th Global ed.). Upper
Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Maslow, H. (1973). Motivation and
Personality. New York: Harper and
Row.
- Oliver, R.L. (1980, August). "A cognitive
Model of the Antecedents and
Consequences of Satisfaction
Decision", Journal of Marketing
Research. 17 : 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, and Berry,
L.L. (1996). "Alternative scale for
Measuring Service Quality; A
comparative Assessment Based on
Phychometric and Diagnostic
Criteria" Journal of Retailing.
- Powell, D. H. (2000). Understanding
Human Adjustment: Normal
Adaptation Through the Life Cycle.
Boston, MA: Little Brown.
- Tiffin and McCormick. Marketing (2000).
Industrial psychology. Englewood
Cliffs, NJ: Prentice Kall.
- Vroom, V.H. (2000). Work and
Motivation. Florida: Robert E.
Krieger.
- Wallerstein, H. A. (1971). Dictionary of
Psychology. Mary land: Penguin
Book.
- Wolman, Benjamin B. (2000). Dictionary
of Behavioral Science Van Nostand
Reinheld Company.